

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 tahun 2009 Pasal 1 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. [1] Sesuai falsafah undang-undang perpajakan, membayar pajak bukan hanya merupakan kewajiban, tetapi merupakan hak dari setiap warga Negara untuk ikut berpartisipasi dalam bentuk peran serta terhadap pembiayaan Negara dan pembangunan Nasional. [1]

Masyarakat harus sadar akan keberadaannya sebagai warga negara dan harus selalu menjunjung tinggi Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar hukum penyelenggaraan negara. Sistem pemungutan pajak yang dianut di Indonesia yaitu sistem *self assessment*. Sistem *self assessment* yaitu suatu sistem dimana Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk menghitung besarnya pajak yang harus dibayar dan melaporkan sendiri jumlah pajak terutang yang menjadi kewajiban mereka. Sementara, kewajiban Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah melakukan pelayanan dan pengawasan sesuai visi dan misinya, agar pelaksanaan *self assessment* sesuai ketentuan perpajakan. Dengan adanya sistem ini, diharapkan dapat meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. [1]

Berdasarkan Tabel 1.1. dapat dilihat bahwa jumlah Wajib Pajak yang terdaftar meningkat dari 2011-2015. Rasio kepatuhan WPOP dari tahun 2011-2015 mengalami peningkatan, akan tetapi peningkatan tersebut kurang stabil dan peningkatan tersebut masih jauh dari yang diharapkan. Hal ini dikarenakan WPOP yang melaporkan SPT Tahunan tidak seimbang dengan yang mendaftar. Demikian juga penerimaan pajak yang masih belum mencapai target yang telah ditentukan yang dapat kita lihat dari persentase antara realisasi penerimaan pajak dan target penerimaan pajak dari tahun ke tahun yang mengalami penurunan. Oleh sebab itu,

meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak merupakan kunci suksesnya pencapaian penerimaan negara. [2]

**Tabel 1.1. Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar Di Indonesia Periode 2011-2015**

Tahun	2011	2012	2013	2014	2015
<b>WPOP yang Terdaftar (jiwa)</b>	16.104.163	16.632.890	16.589.939	17.191.797	16.975.024
<b>Pelaporan SPT Tahunan WPOP (jiwa)</b>	7.749.941	8.740.817	9.420.488	10.299.590	10.291.198
<b>Rasio Kepatuhan WPOP (%)</b>	48,12	52,55	56,78	59,91	60,63
<b>Target Penerimaan Pajak (Triliun Rupiah)</b>	763,6	885,0	995,2	1.072,3	1.294,3
<b>Realisasi Penerimaan Pajak (Triliun Rupiah)</b>	742,6	835,3	916,2	981,9	1.061,2
<b>Persentase Penerimaan (%)</b>	97,2	94,4	92,1	91,6	82,0

Kepatuhan Wajib Pajak dapat dipengaruhi oleh dua jenis faktor yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari Wajib Pajak sendiri dan berhubungan dengan karakteristik individu yang menjadi pemicu dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Faktor internal yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak adalah faktor Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, faktor Kesadaran Perpajakan dan Sikap Rasional. Berbeda dengan faktor internal, faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri Wajib Pajak, seperti Sanksi Perpajakan, situasi Lingkungan di sekitar Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan dari petugas pajak.

Untuk meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak, semua bersumber dari masyarakat karena pada hakikatnya pajak merupakan dana yang bersumber dari masyarakat dan untuk masyarakat. Pemerintah hanya membantu merealisasikan keinginan masyarakat dengan menghimpun dana sesuai dengan peraturan undang-undang, diharapkan seluruh masyarakat mengetahui pentingnya sikap patuh terhadap pajak.

Supaya Kepatuhan Wajib Pajak meningkat, Wajib Pajak harus mengetahui Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan. Dengan adanya penyuluhan perpajakan yang dilakukan petugas pajak secara insentif dan kontinyu akan dapat meningkatkan pengetahuan dan pemahaman Wajib Pajak tentang kewajiban

membayar pajak sebagai wujud menghimpun dana untuk kepentingan pembiayaan pemerintahan dan pembangunan nasional.

Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan tidak banyak berarti dalam membangun Kepatuhan Wajib Pajak melaksanakan kewajiban pajak, jika masyarakat tidak merasakan manfaat dari membayar pajak. Pada penelitian sebelumnya, peneliti menyatakan bahwa Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kemauan Membayar Pajak, dikarenakan masyarakat berpikir bahwa membayar pajak adalah pengeluaran yang sia-sia dan ini merupakan salah satu faktor penghambat dan mengurangi kesadaran Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban pajak. [3] Sedangkan pada penelitian lain, peneliti menyatakan bahwa Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. [4]

Dengan meningkatnya Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap Kesadaran Wajib Pajak. Direktorat Jenderal Pajak memberikan dorongan terhadap Wajib Pajak dengan meningkatkan citra *good governance* yang dapat menimbulkan adanya rasa saling percaya antara pemerintah dan masyarakat Wajib Pajak. [5] Akan tetapi Kesadaran Wajib Pajak tidak hanya tergantung kepada Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan tetapi juga tergantung pada Kemauan Wajib Pajak itu sendiri, sejauh mana Wajib Pajak tersebut akan mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Pada penelitian sebelumnya, peneliti menyatakan bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kemauan Membayar Pajak di KPP Pratama Jepara. [3] Sedangkan pada penelitian lain menyatakan bahwa Kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. [6]

Dari sudut pandang yuridis, pajak mengandung unsur pemaksaan, yang mengakibatkan konsekuensi hukum terjadi. Pengenaan konsekuensi tersebut dikenal dengan sanksi-sanksi perpajakan. Wajib Pajak badan maupun pribadi yang melanggar ketentuan perpajakan akan dikenakan sanksi. Dengan kata lain Sanksi Perpajakan merupakan alat pencegah agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan. [7] Pada penelitian sebelumnya, peneliti menyatakan bahwa Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, Sanksi

Perpajakan merupakan faktor yang memberikan pengaruh terbesar terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Minahasa Selatan dan fakta ini berhubungan dengan sanksi yang tidak ringan yang dapat di terima oleh Wajib Pajak ketika terdapat suatu keterlambatan atau bahkan pelanggaran administratif atau pidana terhadap penetapan pajak atas Wajib Pajak tersebut. [8] Sedangkan pada penelitian lain, peneliti menyatakan bahwa Sanksi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak disebabkan karena masih kurangnya kesadaran masyarakat tersebut terhadap pentingnya pajak untuk kelancaran pembangunan di masing-masing kota, yang selanjutnya mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. [9]

Sikap rasional adalah pertimbangan Wajib Pajak atas untung ruginya memenuhi kewajiban pajaknya, ditunjukkan dengan pertimbangan Wajib Pajak terhadap keuangan apabila tidak memenuhi kewajiban pajaknya dan risiko yang akan timbul apabila membayar dan tidak membayar pajak. Sikap rasional Wajib Pajak lebih mementingkan keuangan dan kepentingan diri sendiri bertambah, maka Wajib Pajak tersebut lebih tidak patuh dalam memenuhi kewajiban pajak. [10] Pada penelitian sebelumnya menyatakan bahwa pengusaha pada dasarnya selalu ingin menguntungkan dirinya sendiri apabila penerapan peraturan pajak tidak tegas, sanksi administrasi yang relatif ringan dan fiskus yang sampai diajak kompromi, hal-hal tersebut oleh Wajib Pajak di anggap tidak menimbulkan risiko yang berat, maka Sikap Rasional Wajib Pajak untuk menguntungkan diri sendiri bertambah dan Kepatuhan Wajib Pajak berkurang. Sikap Rasional berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. [11] Sedangkan penelitian lain menyatakan bahwa Sikap Rasional tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. [12]

Lingkungan terdiri dari keluarga, teman, jaringan sosial dan perdagangan, nilai pelaksanaan pajak yang dihubungkan dan informasi tentang Wajib Pajak, termasuk didalamnya jumlah nominal dan komposisi penghasilan dan pengeluaran Wajib Pajak, peraturan perpajakan yang diikuti dan syarat atau permintaan biaya yang sesuai. [11] Pada penelitian sebelumnya menyatakan bahwa Lingkungan yang konduktif akan mendukung Wajib Pajak untuk patuh seperti lingkungan bisnis yang menerapkan peraturan yang berlaku, para pemimpin dan rakyat yang patuh terhadap peraturan perpajakan juga memberikan contoh yang baik terhadap masyarakat.

Secara empiris telah dibuktikan bahwa Lingkungan berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakan. [11] Sedangkan pada penelitian lain menyatakan bahwa Lingkungan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. [12]

Pengetahuan Wajib Pajak terhadap peraturan pajak tentu berkaitan dengan Pemahaman seorang Wajib Pajak tentang Peraturan Pajak, tetapi tidak semua Wajib Pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan, jadi dengan adanya Kualitas Pelayanan yang baik maka Wajib Pajak akan mengetahui dan memahami peraturan perpajakan. Wajib Pajak juga akan sadar terhadap kewajibannya dalam membayar pajak, sehingga Wajib Pajak juga dapat mengetahui beratnya sanksi perpajakan jika tidak membayar pajak dan juga dapat mengurangi Sikap Rasional yang mempertimbangkan keuntungan dalam memenuhi kewajiban pajaknya dan resiko yang akan timbul apabila tidak membayar pajak. Kepatuhan dapat dipengaruhi oleh Lingkungan sedangkan Lingkungan itu dipengaruhi oleh determinan atau variabel-variabel yang ada didalam lingkungan itu sendiri untuk membentuk tipe-tipe lingkungan yang *compliance*, salah satunya adalah *Brokered Compliance*, yaitu tipe Lingkungan yang Kepatuhan Wajib Pajak akan timbul ketika seseorang mendapat anjuran dari professional seperti petugas pajak yang memiliki keandalan dalam memberikan pelayanan yang akurat dan daya tanggap untuk membantu dan memberikan pelayanan secara tepat. Pada penelitian sebelumnya, peneliti menyimpulkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kemauan Membayar Pajak. Hal ini menunjukkan bahwa Wajib Pajak telah mendapatkan pelayanan yang memadai sehingga meningkatkan Kemauan Membayar Pajak. [3] Dan penelitian lain juga menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. [4]

Berdasarkan fenomena yang terjadi dan perbedaan penelitian terdahulu (*research gap*), maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Moderasi (studi kasus : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai)”.

## 1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini antara lain :

1. Apakah Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Sikap Rasional, dan Lingkungan berpengaruh secara simultan maupun parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Binjai?
2. Apakah Kualitas Pelayanan sebagai variabel moderasi mampu memoderasi hubungan antara Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Sikap Rasional, dan Lingkungan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Binjai?

## 1.3. Ruang Lingkup Penelitian

Adapun ruang lingkup dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai.
2. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Sikap Rasional, dan Lingkungan.
3. Variabel moderasi dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan.
4. Objek penelitian dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai.
5. Tahun pengamatan pada penelitian ini adalah tahun 2016.

## 1.4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan sebagai berikut :

1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Sikap Rasional, dan Lingkungan secara simultan dan parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Binjai.
2. Mengetahui dan menganalisis kemampuan Kualitas Pelayanan sebagai variabel moderasi dalam memoderasi hubungan antara Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Sikap

Rasional, dan Lingkungan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Binjai.

### 1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai.

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan serta evaluasi terkait faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai.

2. Bagi Wajib Pajak.

Sebagai informasi bagi Wajib Pajak tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya.

Menjadi sumber referensi sebagai perbandingan yang akan datang dalam penelitian yang berkaitan dengan kepatuhan Wajib Pajak.

### 1.6. Originalitas Penelitian

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian dengan judul "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak di KPP Pratama Jepara". [3]

Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya dapat ditunjukkan dibawah ini:

1. Variabel independen yang digunakan pada penelitian terdahulu adalah Kesadaran Membayar Pajak, Pengetahuan Peraturan Perpajakan, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Layanan, Persepsi Efektifitas Sistem Perpajakan. Sedangkan pada penelitian ini, peneliti menambahkan Sanksi Perpajakan, Sikap Rasional dan Lingkungan. Adapun alasan penambahan variabel Sanksi Perpajakan karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan dimana semakin besar kesalahan yang dilakukan seorang Wajib Pajak, maka sanksi yang diberikan juga akan semakin berat. [13] Sikap Rasional karena Wajib Pajak lebih mementingkan keuangan dana diri sendiri maka Wajib Pajak tersebut tidak patuh dalam memenuhi kewajiban pajaknya dan konsekuensi terhadap resiko yang timbul atas ketidakpatuhan terhadap

peraturan perpajakan akan mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. [10] Jika Wajib Pajak yang ada di Lingkungan sosial patuh terhadap kewajibannya maka lingkungan akan mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. [11] Pada penelitian ini, peneliti menggunakan Kualitas Pelayanan sebagai variabel moderasi. Kualitas Layanan adalah pelayanan yang dapat memberikan kontribusi positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak, jika kepuasan kepada pelanggan tetap memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. Aparat pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan Wajib Pajak. [13]

2. Objek penelitian terdahulu dilakukan pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas di KPP Pratama Jepara, sedangkan objek penelitian ini dilakukan pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai.
3. Tahun penelitian yang digunakan dalam penelitian terdahulu tahun 2011. Adapun tahun penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tahun

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL